阿里巴巴集团政府问询指引

2023年8月24日

阿里巴巴集团的主要业务运营和运营子公司位于中华人民共和国，但我们可能会在全球其他司法管辖区提供产品和服务。我们理解，政府机构在履行其职责时有时可能会需要向阿里巴巴集团查询信息或需要与阿里巴巴集团联系。我们致力于成为符合中国及其他适用法律和法规的良好公民。

一、一般情况

如果贵机构需要就以下主体相关的法律与合规事项与阿里巴巴集团联系：**(1)与阿里巴巴集团的控股母公司阿里巴巴集团控股有限公司（"AGHL"）有关的事项；(2)与阿里巴巴集团多家子公司和/或业务有关的事项；或(3)贵机构不明确与阿里巴巴集团的哪家子公司或业务有关的事项**，可通过该电子邮件地址与我们联系：enforcemententenquiry@alibaba-inc.com。

阿里巴巴各事业群亦就部分具体问询设置了专门的联系方式，包括但不限于用户信息问询、客户投诉、数据保护问询等，请参阅第三部分中的联系信息。

请注意，上述邮件地址只会回应以上所述范围内的问询，该邮件地址不会接受或接收法律文件的送达，亦不会回应与此无关的查询。

二、所需信息

如果您能在电子邮件中提供以下信息，将极大地方便我们对您的回复：

- 您的详细联系方式，包括但不限于姓名、电子邮件地址、电话号码和实际地址；
- 验证您身份的凭证；
- 您向阿里巴巴集团查询的任何信息或协助的详细描述，以及您可以分享的与您的问询相关的任何背景信息，特别是请注明相关服务/电子商务平台，以方便我们进行评估和回复；
- 概述您的问询所适用的法律依据；以及
- 与您的问询有关的任何官方文件（如适用）。

三、其他咨询

为方便起见，请参考以下各事业群的网站和联系方式，阿里巴巴集团将不时进行变更。

(1) 用户信息查询

如需查询阿里巴巴集团控股有限公司旗下子公司运营的阿里巴巴电子商务平台（如 www.alibaba.com 或 www.aliexpress.com）的用户信息，请参考以下联系方式：

如需查询阿里速卖通（AliExpress.com）的用户信息，请联系 enforcement.enquiry@aliexpress.com

gov.reach@service.alibaba.com

如需查询 Miravia 的用户信息，请联系 Enforcement-enquiry@miravia.es

如需查询Alibaba Cloud国际站（alibabacloud.com） 的用户信息，请访问：https://www.alibabacloud.com/help/zh/legal/latest/user-information-legal-enquiry-guide-user-information-legal-enquiry-guide
并联系 AliCloud_enforce_enquiry@alibabacloud.com

(2) 客户投诉

如需查询 AliExpress.com 的客户服务相关信息，请访问客户服务页面获取相应的联系渠道 https://so.aliexpress.com/s/ByrCmn 或通过AE_customerservice@aliexpress.com联系。

如需咨询 Alibaba.com 的客户服务相关事宜，请访问客户服务页面获取相应联系渠道：https://service.alibaba.com/page/home?pageId=122&language=en或通过Buyer_Help@service.alibaba.com 联系。

(3) 数据保护

有关阿里速卖通数据保护要求的问询，请联系： DataProtection.AE@aliexpress.com

有关阿里巴巴国际站(Alibaba.com) 数据保护要求的问询，请联系 DataProtection@service.alibaba.com

有关 Miravia 数据保护要求的问询，请联系：DPofficer@proyectoarise.es

有关Alibaba Cloud国际站（alibabacloud.com）数据保护要求的问询，请联系：dpo_intl@alibabacloud.com

(4) 商品合规

有关 AliExpress 商品合规要求的问询，请联系：eu.productsafety@aliexpress.com

(5) 知识产权侵权或违法行为举报

有关托管于阿里云中国站（aliyun.com）或使用了其服务的网站涉嫌知识产权侵权行为或违法行为的举报，请访问：https://report.aliyun.com/

有关托管于Alibaba Cloud国际站（alibabacloud.com）或使用了其服务的网站涉嫌知识产权侵权行为的举报，请访问：https://ipp.alibabacloud.com/global/aliyun/complaint.htm

有关Alibaba Cloud国际站（alibabacloud.com）用户违法行为的举报，请访问：https://www.alibabacloud.com/report

有关其他咨询，请登录阿里巴巴集团网站（www.alibabagroup.com）查询指定联系人。

本指引如有变更，恕不另行通知，且仅适用于政府机构的问询。本指引的任何内容均不得用于产生或被解释为影响阿里巴巴集团的任何法律义务或任何可强制执行的权利，或以其他方式影响阿里巴巴集团的法律和抗辩。阿里巴巴集团保留解释和适用本指引的所有权利。

关注我们

关于我们

ESG

投资者关系

新闻及媒体资源

加入我们

联系我们

常见问题

法律声明 隐私政策